

100% EN ALTERNANCE

BACHELOR CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE ET BANQUE

Titre de Niveau 6 inscrit au RNCP



Niveau 6
(équivalence Bac +3)



Formation en alternance



Durée : 1 ans



**Rythme : 1 semaine école /
1 semaine entreprise**



Prérequis : Bac +2 validé



Rentrée : Septembre



**Contrat : Apprentissage &
Professionalisation**

97%
taux de réussite
en 2024

DÉBOUCHÉS :

- Assistant.e de gestion PME-PMI
- Conseiller.ère en produits financiers ou produits bancaires
- Technico-commercial.e
- Juriste d'entreprise
- Chargé.e de clientèle banque
- Conseiller.ère en épargne bancaire
- Gestionnaire de paie
- Assistant.e manager
- Analyste risque
- Analyste financier.ère en agence bancaire
- Trésorier.ère d'entreprise
- Négociateur.rice international.e

POURSUITE D'ÉTUDES :

- Manager de l'Assurance
- Manager des Risques et de l'Assurance de l'Entreprise
- Expert en Ingénierie Patrimoniale
- Double diplôme Manager de l'Assurance & Master of Science in International Insurance Management
- Double diplôme Manager des Risques et de l'Assurance de l'Entreprise & Master of Science Data Management and Cyber Security

Objectifs de la formation :

Le/la **Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque** prospecte, informe et conseille une clientèle diversifiée (particuliers et professionnels) sur des produits d'assurances (dommages, prévoyance, vie, épargne retraite) et bancaires.

Travaillant en banque, compagnie d'assurance ou courtage, il/elle doit maîtriser les compétences techniques et répondre aux obligations réglementaires du secteur.

Cette formation met l'accent sur le développement de compétences relationnelles et commerciales via des exercices pratiques, préparant les étudiants à exceller dans la gestion de la relation client et des produits financiers.

Admission et évaluations :

- 1 Dossier de candidature
- 2 Tests en ligne
- 3 Entretien de motivation
- 4 Validation sous 8 jours par le jury

Évaluations : Contrôle des blocs de compétences, Mémoire, Grand oral.

Programme pédagogique

DÉVELOPPEMENT D'UN PORTEFEUILLE CLIENTS EN ASSURANCE ET BANQUE

- Prospection commerciale sur site / face à face / en visio en prenant en compte les différentes situations d'handicap potentielles des clients
- Techniques de ventes en fonction du parcours clients et de ses spécificités et adaptation de ces techniques de vente à des personnes en situation de handicap (soulever les barrages aux problématiques auditives et/ou visuelles dans le cadre d'une vente)
- Comment créer un plan d'action commercial en intégrant les spécificités de la Banque et l'Assurance en s'appuyant sur le plan marketing défini au sein de la structure (cross canal /outils collaboratifs du Système d'Information...)
- Segmentation de la clientèle en fonction de la stratégie définie
- Fidélisation et développement du portefeuille client avec intégration de l'aspect "Réseaux d'influence"
- Synthèse de l'avant vente par les différents outils d'analyse du portefeuille clients (enquêtes de satisfaction client / promoscore...) et des cibles (en intégrant l'IA & Data)
- Environnement juridique (avec un focus sur les évolutions sur les majeurs protégés, situation de tutelle & curatelle) / Economique / Veille concurrentielle Banque & Assurance afin de déterminer les axes de différenciation
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA

CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES, ASSURANTIELS ET FINANCIERS AUPRÈS DES PROSPECTS ET CLIENTS DU PORTEFEUILLE

- Santé individuelle & Assurance dommage corporel & prise en compte des profils clients notamment lié au handicap
- Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins avec comme objectif la finalisation de la vente
- Comment optimiser l'analyse patrimoniale au titre de la vente des produits financiers
- Fiscalité du particulier et loi Madelin
- Assurance vie, PER, épargne salariale (loi pacte)
- Environnement du particulier, Assurance de biens et RC du particulier (Auto (Loi Hamon), MRH) y compris parcours client
- Préconisation et accompagnement en fonction des états financiers d'un professionnel
- Moyens de paiement actuels et futurs / Financement des particuliers y compris parcours clients / Garantie emprunteur / Focus sur la convention AERAS

- Environnement professionnel, Risques des professionnels (Multi risques, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto
- Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils et adaptation de ces outils en fonction des profils clients notamment lié au handicap
- Assurances prévoyance santé collective et professions libérales

GESTION COURANTE DES ACTIVITÉS EN ASSURANCE ET BANQUE INTÉGRANT LA MISE EN ŒUVRE D'UNE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DE LA SATISFACTION CLIENT

- Intégrer la RSE dans l'approche commerciale avec valorisation de la stratégie interne de l'entreprise et l'intégration dans les produits distribués
- Gestion sinistre
- Mise en application des process de conformité en Banque & Assurance (DDAD, KYC, RGPD, CNIL...)
- Surveillance du portefeuille avec intégration de l'aspect fraude en "s'appuyant" sur l'IA et sensibilisation à la lutte anti-blanchissement (Tracfin...)
- Gestion des conflits (interne & externe)
- Techniques de communication pour optimiser la satisfaction client en fonction de son profil (notamment pour les personnes en situation de handicap seront étudiées)
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA
- Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec analyse de l'impact en e-réputation

VALIDATION DU DIPLÔME

- **Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque, Titre de Niveau 6 inscrit au RNCP**
- **Capacité professionnelle IAS de niveau 1**
- **Capacité professionnelle IOBSP de niveau 1**